

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	<b>1</b>
	Eva-Maria Kern, Tomas Hartmann und Wendelin Schmid	
<b>I</b>	<b>Prozessaufnahme und -analyse</b>	
<b>2</b>	<b>Quelle.Contact: Erstellung der Prozesslandkarte: Erhebung der Customer Care Geschäftsprozesse für den Mandanten Quelle</b> .....	<b>17</b>
	Oliver Dippel	
<b>3</b>	<b>Wehrbereichskommando IV: Prozessanalyse zur Vorbereitung von Truppenteilen auf Einsätze und einsatzgleiche Verpflichtungen</b> .....	<b>37</b>
	Gert Wessels und Michael Bartscher	
<b>4</b>	<b>Militärische Flugsicherung: Prozessidentifikation und -analyse als Basis für Qualitätsmanagement</b> .....	<b>53</b>
	Werner Itzelberger und Eva-Maria Kern	
<b>5</b>	<b>Bayerischer Jagdverband: Vom Hirsch zum Sonntagsbraten: garantierte Lebensmittelqualität durch definierte Prozesse</b> .....	<b>71</b>
	Egbert Urbach und Severin Wejbora	
<b>II</b>	<b>Prozessgestaltung und -umsetzung</b>	
<b>6</b>	<b>Bundeskriminalamt: Gestaltung des kriminalpolizeilichen Strategieprozesses</b> .....	<b>85</b>
	Hans-Peter Stückler	
<b>7</b>	<b>Metabowerke: Einführung einer prozessorientierten Handelswarenorganisation</b> .....	<b>101</b>
	Martin Georg Prasch, Manfred Klement und Volker Siegle	
<b>8</b>	<b>Landeskrankenhaus Vöcklabruck: Prozessmanagement im OP-Bereich</b> ....	<b>119</b>
	Melanie Watzinger und Alex Blaicher	

<b>9</b>	<b>Stuttgarter Verlagskontor: Remissionsprozess nach dem Prinzip Supermarktkasse</b> .....	<b>131</b>
	Michael Kaufmann	
<b>10</b>	<b>Deutsche Post: Optimierung der Geschäftsprozesse in der Kommunalverwaltung durch Digitales Schriftgutmanagement</b> .....	<b>153</b>
	Hans-Jörg Frick	
<b>III</b>	<b>Prozesscontrolling und -bewertung</b>	
<b>11</b>	<b>AXA Konzern AG: Servicequalität als Ergebnis des Zusammenspiels von systematischem Prozessmanagement und kontinuierlicher Verbesserung</b> .....	<b>175</b>
	Helmut Kolmerer	
<b>12</b>	<b>Siemens AG: Bewertungsmethoden für die Qualität und Reife von System- und Softwareentwicklungsprozessen</b> .....	<b>187</b>
	Winfried Rußwurm und Peter Killisperger	
<b>IV</b>	<b>Gesamtsystem Prozessmanagement</b>	
<b>13</b>	<b>Raiffeisenverband Salzburg: Prozessmanagement zur Unterstützung einer strategischen Neuausrichtung</b> .....	<b>203</b>
	Michael Baldauf und Josef Lidicky	
<b>14</b>	<b>Wiener Linien: Infrastruktur für den öffentlichen Verkehr bereitstellen: Prozessmanagement mit hoher Komplexität</b> .....	<b>221</b>
	Günter Steinbauer, Markus Ossberger und Dieter Dorazin	
<b>15</b>	<b>Österreichische Volksbanken AG: Prozessorientiertes Qualitätsmanagement Financial Markets</b> .....	<b>237</b>
	Gerald Emberger	
<b>16</b>	<b>voestalpine Stahl Donawitz: Aufbau eines Prozessmanagementsystems in der Abteilung Energie und Medien</b> .....	<b>255</b>
	Günther Kolb und Siegbert Steinberger	
	<b>Autorenverzeichnis</b> .....	<b>277</b>

Prozessmanagement individuell umgesetzt  
Erfolgsbeispiele aus 15 privatwirtschaftlichen und  
öffentlichen Organisationen

Kern, E.-M. (Hrsg.)

2012, VIII, 283 S. 98 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-29780-9